

## 【長野県県営住宅退去者滞納家賃等回収業務】評価項目及び評価内容

評価項目		評価内容	
大項目	分類		
1. 業務実施方針			
	基本的な取り組み姿勢	(1)	県営住宅退去者滞納家賃等の性格を理解し、債務者たる県営住宅退去者の状況を理解しているか。委託業務の目的を理解した取り組み姿勢が示されているか。
		(2)	債務者の経済状況・就労状況の把握など、福祉的な観点からの配慮について、具体的な取り組み姿勢が示されているか。
2. 実施計画			
	業務フロー、実施スケジュール	(3)	具体的な業務フロー、実施スケジュールが明確に示されているか。
		(4)	実施の業務フロー、実施スケジュールについて、業務をより効率的に、確実に実施するための工夫が示されているか。業務全体に関する創意工夫が示されているか。
3. 実施体制			
	体制・設備	(5)	本業務遂行可能な人数が確保されているか。また、人員の補助体制が確立しているか。
			人員の配置に柔軟に対応する工夫が組織的に構築されているか。(経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員など)
			責任者と各業務担当者の役割分担や長野県との連絡体制等が示されているか。
			長野県との連絡調整が円滑に行われる体制となるような工夫がされているか。
	(6)	本業務を実施する場所、設備環境(電話、FAX、インターネット等)について、十分な拠点・設備が用意されているか。	
	専門性・能力	(7)	実施に関する資格を有する者(弁護士)が配置されているか。配置人数は何人か。また、債権回収に見合った専門性・能力等を有する者(弁護士)がいるか。
		(8)	債権回収業務の受託実績があるか。また、過去の債権回収業務の受託実績の成果が示されているか。
	個人情報保護	(9)	個人情報保護は長野県の求めるべき内容を遵守しているか。弁護士以外の事務員等における個人情報保護の取扱い内容が示されているか。
		(10)	受託者が個人情報保護マニュアル等を作成し、本業務における個人情報の盗難、亡失及び漏洩の防止に関する具体的な計画を立案しているか。
4. 個別業務の実施方法			
	文書催告	(11)	文書催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・催告の送付方法 ・催告の送付記録の方法 ・催告を行う際の苦情、トラブルの対処方法
		(12)	催告書類の送付の確実性を担保するための提案があるか(送付時の工夫、送付の確認方法) 債務者の状況に応じた文書案が複数用意されることが明記されているか。(提案時に文書案を示す必要までではない)
	電話催告	(13)	電話催告の方法や手順等が具体的に示されているか。 ・電話の頻度、時間帯、電話対応者 ・電話内容の記録方法 ・苦情、トラブルの対処方法

評価項目		評価内容	
大項目	分類		
	支払方法等の相談業務	(14)	相談業務に対する対応方法が示されているか。
			相談記録の管理方法が明記されているか。
		(15)	債務者の状況に応じた相談方法が示されているか。
	集金及び入金業務	(16)	債務者からの集金及び入金の実施方法が具体的に示されているか。集金・入金額の過不足がないよう、確認体制が示されているか。
		(17)	債務者が納付しやすいような環境を整備しているか。
	連帯保証人への催告業務	(18)	連帯保証人への電話・文書催告の具体的な方法が示されているか。
		(19)	どのような時期に催告を開始するかが示されているか。
	分納管理事務	(20)	分納者の管理方法が示されているか。
		(21)	分納者の管理の過程で、納付がされない（不履行）があった場合の対応方法が示されているか。
	報告・連絡事務	(22)	定期報告、適時報告、連絡の実施方法が示されているか。 報告・連絡についてメールでの対応ができない場合、FAXでの対応が可能であることが示されているか。
		(23)	報告・連絡事務について、5営業日以内での応答が可能であるか示されているか。
	問い合わせ対応	(24)	債務者からの問い合わせの対応方法が明記されているか。
(25)		債務者からの問い合わせ、クレーム、要望に対して迅速、適切に対する工夫を具体的に明記されているか。	
5. その他			
	成功報酬率	(26)	成功報酬率が示されているか。（成功報酬率は低い者を高位に評価）
	その他	(27)	その他事業計画について、収納率アップなど確実性を高めるための創意工夫がなされているか。